



ACCREDITATION ET CERTIFICATION D'UN CENTRE DE CONTROLE DE QUALITE : 8 ANNEES D'EXPERIENCE

DEFINITIONS



Accréditation :

Reconnaissance formelle de la compétence technique d'un organisme à effectuer une prestation concrète, définie dans le domaine accrédité. La compétence technique est la clé de la transparence, de la confiance et de la comparabilité (1)

Depuis 1999, le CSCQ est accrédité **SIS 051** selon SN EN 45004 (1995) et ISO/IEC 17020 (1998), le guide ISO 43-1 (1997), les directives ILAC G-13 (2000), le guide EA 5/01 (1996).



Certification :

procédure dans laquelle un tiers confirme par écrit qu'une prestation de service respecte des exigences normatives prédéfinies (2)

Depuis 1999, le CSCQ est certifié selon ISO 9002 puis ISO 9001 :2000.

Evaluation de la conformité :

examen systématique destiné à contrôler le respect d'exigences prédéfinies pour une prestation de service. Les exigences peuvent être fixées par des dispositions légales, des normes ou par d'autre moyen.

Qualité :

ensemble des caractéristiques d'une prestation de service relatif à sa capacité à satisfaire des conditions préalablement fixées.

en d'autres termes :

voir ses propres exigences remplies dans des processus où exigences et données évoluent.



Dieu des passages, Janus était représenté avec deux visages opposés, l'un regardant devant, l'autre derrière (tout passage suppose deux lieux). (3)
The god of gates and doors, beginnings and endings.

Conditions pour une accréditation et une certification (5)

- ✓ Indépendance et impartialité. Pas de pressions commerciales, financières ou d'un tiers
- ✓ Engagement de la Direction dans la Qualité
- ✓ Application de normes européennes et internationales
- ✓ Reconnaissance de la direction vis-à-vis des collaborateurs
- ✓ Communication fiable, intérêts communs et coopération internes (4)
- ✓ Compétences techniques et expérience au 1er plan

pour :

- ✓ Développement et contrôle de processus de manière strictement ciblée
- ✓ Détection des non conformités (NC) → opportunités d'apprentissage et de changement (7)
- ✓ Évaluation des opportunités et des risques projetés → motivation pour la détection de ces NC (7)
- ✓ Analyse des erreurs, réclamations, écarts → création d'actions correctives et préventives (7)
- ✓ Audits internes, indicateurs de l'état des processus impliquant les collaborateurs (6)
- ✓ Revue de direction, analyse de la pertinence du système qualité → Objectifs, intentions et plans de mesures pour l'année à venir (7)
- ✓ Amélioration continue systématique des prestations de service, des enquêtes de contrôle de qualité (4)

Comment mettre en œuvre une accréditation / certification



De la pure théorie.....

- Prise de conscience de la qualité
- Développement des stratégies
- Définitions des objectifs qualité
- Adaptation d'autres systèmes existants
- Transparence des conclusions aux collaborateurs



... à la pratique

- | | |
|----------------|---|
| Du début à ... | 1. Désignation d'un Responsable Qualité lié à la direction et garant de la qualité |
| 1 mois | 2. Implication des collaborateurs par attributions de fonctions claires selon un organigramme structuré |
| 2 mois | 3. Détermination des compétences techniques et sociales des collaborateurs |
| | 4. Choix de l'index du Manuel qualité et du système documentaire |
| 3 mois | 5. Analyse et rédaction de directives internes (=législatif) |
| 6 mois | 6. Développement de procédures et formulaires (=exécutif) |
| 12 mois | 7. Formation et mise en pratique auprès des collaborateurs pour assimilation du système |
| 1 an 1/2 | 8. Réalisation systématique d'audits internes pour évaluer la mise en place du système avec feed-back |
| 1 an 3/4 | 9. Analyses des réclamations externes et internes pour adéquation du système aux demandes |
| | 10. Complétion des check-lists d'audits d'accréditation ou de certification |
| 2 ans | 11. Demande d'audit par organismes accréditeurs ou certificateurs |

RESULTATS D'UNE ACCREDITATION + UNE CERTIFICATION EN 8 ANS

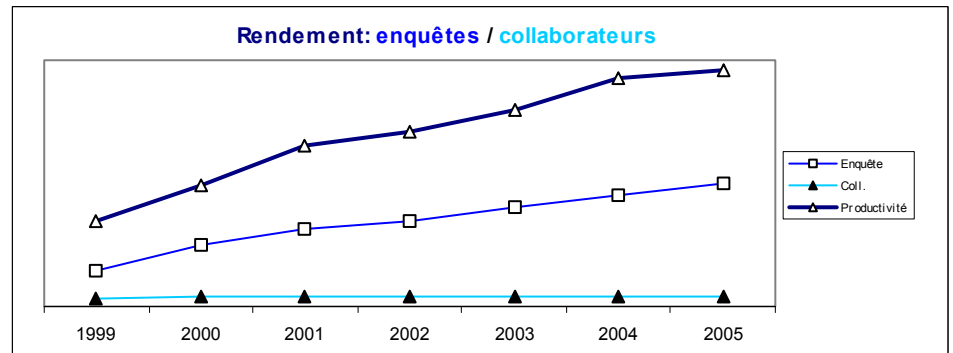
- > augmentation des enquêtes et des adhérents sans augmentation des collaborateurs
- > augmentation des enquêtes et des adhérents sans augmentation des réclamations
 - > augmentation des enquêtes sans augmentation du système documentaire
- > augmentation des exigences des experts sur l'évaluation de l'homogénéité, de la stabilité des échantillons et sur l'incertitude associée à la valeur assignée des résultats

Rendement enquêtes / collaborateur

Date	Enquête	Coll.
1999	48	10,68
2000	80	12,50
2001	102	11,50
2001	113	12,24
2003	131	12,63
2004	146	12,16
2005	162	12,96

Dates clé :
 1999 : 1^{ère} accréditation
 2004 : réaccréditation
 1999 : 1^{ère} certification
 2003 : recertification

PRODUCTIVITE

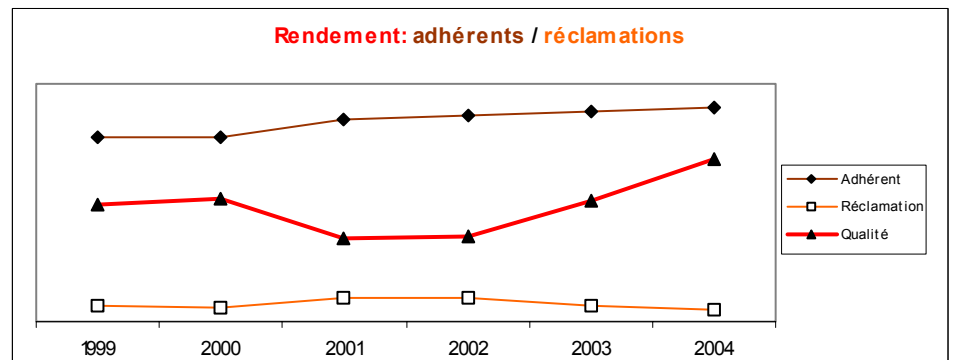


Evolution réclamations / adhérent

Date	Adh	Réclam
1999	3867	316
2000	3883	299
2001	4231	486
2001	4321	485
2003	4399	345
2004	4502	262

Augmentation des réclamations en 2000 directement liée à l'augmentation du nombre des adhérents, puis diminution des réclamations alors que l'augmentation des adhérents continue.

QUALITE



Accréditation + certification en chiffres 1997 – 2004

Coût : CHF 159 500,-
 Nombre d'audits d'organismes accréditeurs-certificateurs : 9
 Nombre de documents : plus de 300

Conclusions : bénéfiques attendus et obtenus

- ⇒ confiance dans les résultats, les rapports, les certificats de l'organisme
- ⇒ reconnaissance nationale et internationale des compétences pour l'évaluation de la conformité des résultats fournis
- ⇒ transformation en un organisme "apprenant" grâce au maintien du système d'amélioration continue
- ⇒ compétences pour offrir suivi et conseils aux participants

Perspectives

Certification = conformité ... puis diminution des barrières politico-commerciales
 Accréditation = compétence ... puis ouverture à des innovations véritables

Références

- http://www.sas.ch/fr/akkreditierung/index.html
- http://www.sqs.ch Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management
- Dr. Vollmer's Wörterbuch der Mythologie aller Völker. Stuttgart: Hoffmann'sche Verlagsbuchhandlung.
- sasFORUM N°. 3/2001
- Accréditation, METAS (2003)
- sasFORUM N°. 1/2002
- Management de la qualité dans le domaine de la santé et dans le secteur médico-social, Guide SQS (2003)
- Overview of accreditation of EQAs organisations, EQALM Symposium (2003)

- NF EN ISO 8402, Management de la qualité et assurance de la qualité (1995)
 http://www.metas.ch/
 http://www.sqs.ch/
 http://www.eptis.bam.de/
 http://www.snv.ch